

**TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**  
Correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti

**RENDICONTO SULL'ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RECLAMI NEL 2016**

Le Disposizioni di vigilanza della Banca d'Italia riguardanti la "Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti" prevedono la predisposizione di un rendiconto annuale sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Di seguito si riporta un riepilogo, per tipologia di rapporto, dei reclami ricevuti nel corso del 2016.

TIPOLOGIA DI RAPPORTO	NUMERO RECLAMI RICEVUTI	% SUL TOTALE DEI RECLAMI	ESITO DEL RECLAMO
Conti correnti	4	57,1%	2 reclami accolti e 2 reclami non accolti
Finanziamenti	1	14,3%	Reclamo non accolto
Strumenti di pagamento	1	14,3%	Reclamo non accolto
Aspetti Generali	1	14,3%	Reclamo non accolto
<b>TOTALE</b>	<b>7</b>	<b>100,00%</b>	<b>2 reclami accolti e 5 reclami non accolti</b>

Sul sito internet di BancAnagni [www.bancanagni.it](http://www.bancanagni.it), nella sezione "Reclami" è presente ogni informazione utile sulle modalità a disposizione della Clientela per la presentazione di reclami e sulle diverse procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie.